

## ¿Qué tipo de quejas me ayudará a resolver DDD?

La División Servicios para Personas con Impedimentos al Desarrollo (DDD) le ayudará a resolver quejas sobre los servicios y el personal que le presta servicios a usted o al miembro de su familia inscrito en DDD.

Las quejas se envían primero al Administrador de Recursos de Casos/Trabajador Social, a menos que usted solicite que otra persona se encargue de ellas.

## ¿Qué puede hacer si tiene una queja?

1. Llame a su Administrador de Recursos de Casos/Trabajador Social y dígame que usted desea realizar una queja.
2. Si su Administrador de Caso/Trabajador Social no lo puede ayudar dentro de los 10 días hábiles, ellos le ofrecerán la ayuda de un supervisor.
3. Si el supervisor no puede resolver sus problemas dentro de los 10 días hábiles, éste le preguntará si desea realizar una queja formal.
4. Si realiza una queja formal, el supervisor le ayudará a comunicarse con la Oficina del Administrador Regional de DDD.



## Cláusula antidiscriminatoria

Es la política de DSHS que ninguna persona sea discriminada en esta agencia o sus contratistas en función de raza, color, nacionalidad, sexo, edad, religión, credo, estado civil, condición de incapacidad o Veterano de la Era de Vietnam ni por la presencia de alguna discapacidad física, mental o sensorial.



## Procedimiento de presentación de una queja formal



1. Cuando envíe una solicitud por escrito a la Oficina Regional de DDD, recibirá una respuesta de la persona asignada para ayudarlo con su queja.
2. Si esa persona no puede resolver su problema dentro de los 10 días hábiles, la misma le preguntará si desea que envíen su queja a la Oficina Central de DDD para una resolución final.
3. Si opta por enviar su queja a la Oficina Central de DDD, la Región enviará la información a la Oficina de Programas y Servicios de Calidad.
4. La Oficina de Programas y Servicios de Calidad revisará los problemas, tomará una determinación y le comunicará a usted la decisión final.

Recuerde que DDD sólo está a una llamada telefónica de distancia – ¡llámenos, escribanos o envíenos un correo electrónico!

Región 1:	1-800-462-0624
Región 2:	1-800-822-7840
Región 3:	1-800-788-2053
Región 4:	1-800-314-3296
Región 5:	1-800-248-0949
Región 6:	1-800-339-8227
Oficina Central de DDD:	1-360-725-3413

Si desea obtener más información, visite el sitio en la red de DDD:

<http://www1.dshs.wa.gov/ddd/index.shtml>

## También existen OTRAS MANERAS de dar a conocer sus inquietudes:

- Si sospecha de ABUSO, ABANDONO o EXPLOTACIÓN ECONÓMICA de un niño o adulto vulnerable, llame inmediatamente al Operador EndHarm al **1-866-363-4276**, y su información se enviará al miembro del personal que corresponda.
- Si tiene una queja sobre un hogar de reposo, llame a la Unidad de Resolución de Quejas (Complaint Resolution Unit) al **1-800-562-6078**.
- Si tiene una queja sobre un hogar de cuidado en familia para ancianos, pensión u hogar de cuidado en grupo, llame al Defensor de Cuidados a Largo Plazo (Long Term Care Ombudsman) al **1-800-562-6028**.
- Si tiene una queja sobre los Servicios del Programa de Intervención Temprana para Bebés y Niños Pequeños (Infant Toddler Early Intervention Services), llame al **1-360-725-3500**.
- Si tiene una queja sobre un Centro de Habilitación Residencial (RHC) de DDD o Alternativas de Vida Operadas por el Estado (State Operated Living Alternatives - SOLA), llame a la oficina regional de DDD.
  - Si tiene una queja sobre alguien que comparte su información de salud, comuníquese con el Oficial de Privacidad de DSHS, Oficina del Secretario, PO Box 45115, Olympia WA 98504-5115.



# Política de quejas del cliente

Queremos  
que nos  
acerque sus  
comentarios

Division  
of Developmental  
Disabilities

Aging &  
Disability  
*Services*

 Washington State  
Department of Social  
& Health Services

Division of Developmental Disabilities

 Washington State  
Department of Social  
& Health Services

DSHS 22-113 (0) SP (10/05)

¡Ayúdenos a  
brindarle mejores  
servicios!

Nos esforzamos  
constantemente  
para mejorar,  
y necesitamos  
conocer las  
preocupaciones  
o las quejas que  
tienen nuestros  
participantes.

A pesar de nuestros  
grandes esfuerzos,  
los problemas  
pueden seguir  
ocurriendo y de ser  
así, ¡queremos que  
nos acerque sus  
comentarios!